



**MERCURY**

**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΤΟΙΧΗΜΑΤΙΣΜΌΣ  
ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΓΙΑ**

---

**2020**

**Greek**

Έκδοση 4 ανά Υπουργική Κατεύθυνση Παρασκευή 21 Φεβρουαρίου 2020



\_\_\_\_\_ ("αυτός ο χώρος")

## ΕΡΜΗΝΕΙΕΣ

### Ορισμοί

Όρος	Έννοια
Παιχνιδομηχανή	ηλεκτρονική μηχανή τυχερών παιχνιδιών
Διαχείριση	τη διαχείριση αυτού του χώρου
ΡΓΚΟ	υπεύθυνος παιγνίων που διορίζεται βάσει ρήτρας 5
Μητρώο υπεύθυνου στοιχηματισμού	το μητρώο που τηρείται σε αυτόν τον τόπο στο οποίο καταγράφονται οι πληροφορίες που απαιτούνται βάσει του κώδικα και μπορεί επίσης να είναι τα μητρώα ορισπνευματωδών ποτών και/ή ΑΜΙ /CTE.
Πρόγραμμα Αυτοαποκλεισμού	το πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού που υιοθετήθηκε από αυτόν τον Χώρο και εφαρμόζεται σε αυτόν τον Χώρο
ΡΣΓ	Υπεύθυνη Υπηρεσία Τυχερών Παιχνιδιών
Τόπος συγκέντρωσης	τις εγκαταστάσεις για τις οποίες έχει εγκριθεί ο Κώδικας και, όπου το απαιτούν τα συμφραζόμενα, την οντότητα που είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση αυτού του χώρου, η οποία μπορεί να είναι ο διαχειριστής ή η διαχείριση του χώρου



## 1. ΜΗΝΥΜΑ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΣΤΟΙΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ

Αυτός ο Χώρος έχει καθήκον να λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για την πρόληψη και την ελαχιστοποίηση της βλάβης από τη λειτουργία των παιγνιομηχανημάτων σε αυτόν τον Χώρο, συμπεριλαμβανομένης της παρακολούθησης της ευημερίας των παικτών παιγνιομηχανών, της αποθάρρυνσης του εντατικού και παρατεταμένου παιχνιδιού με μηχανές τυχερών παιχνιδιών και της παρέμβασης όταν ένας πελάτης επιδεικνύει συμπεριφορά που συνάδει με βλάβη στα τυχερά παιχνίδια.

Για την εκπλήρωση αυτού του καθήκοντος, αυτός ο Χώρος έχει υιοθετήσει το ακόλουθο Μήνυμα Υπεύθυνου Στοιχηματισμού:

***Αυτός ο χώρος αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της κοινότητάς του.***

***Η Διοίκηση δεσμεύεται για την ευημερία των πελατών, του προσωπικού και της ευρύτερης κοινότητας που εξυπηρετεί. Προσπαθούμε να παρέχουμε όλες τις υπηρεσίες μας με υπεύθυνο και βιώσιμο τρόπο. Στο πλαίσιο αυτής της δέσμευσης, υιοθετήσαμε τον παρόντα Κώδικα Δεοντολογίας Υπεύθυνου Στοιχηματισμού και θα παράσχουμε τους απαραίτητους πόρους (οικονομικούς και ανθρώπινους) για την υποστήριξη της ορθής λειτουργίας του Κώδικα σε αυτόν τον Χώρο.***

***Ο Κώδικας έχει σχεδιαστεί για να βοηθήσει τη Διοίκηση και το προσωπικό να παρέχουν τυχερά παιχνίδια με κοινωνικά ανταποδοτικό, ευχάριστο και υπεύθυνο τρόπο.***

***Έχουν οριστεί RGO για να διασφαλίσουν τη συμμόρφωση με τον Κώδικα και το Πρόγραμμα Αυτοαποκλεισμού σε αυτόν τον Χώρο και ένας RGO είναι διαθέσιμος ανά πάσα στιγμή για να βοηθήσει τους πελάτες σε θέματα υπεύθυνου στοιχηματισμού.***

***Οι πελάτες ενθαρρύνονται να ζητήσουν από το προσωπικό να προσδιορίσει το RGO.***

## 2. ΔΙΑΝΟΜΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΩΝ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΣΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΧΩΡΟΥ & ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΩΔΙΚΑ

2.1 Αντίγραφα του Κώδικα θα είναι διαθέσιμα στον Χώρο ή στην ιστοσελίδα του Χώρου για πρόσβαση σε κάθε μέλος του προσωπικού.

2.2 Τα μέλη του προσωπικού πρέπει να συμμορφώνονται με τη νομοθεσία που απαιτεί εκπαίδευση RSG και επανεκπαίδευση RSG.

2.3 Το νέο προσωπικό πρέπει να συμπληρώσει το συνοδευτικό Εγχειρίδιο Εκπαίδευσης Προσωπικού



εντός του πρώτου μήνα από την έναρξη των εργασιών στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών του Χώρου.

- 2.4 Όλο το Προσωπικό πρέπει να συμπληρώσει το συνοδευτικό Εγχειρίδιο Εκπαίδευσης Προσωπικού εντός ενός μηνός από την υιοθέτηση του Κώδικα από τον Χώρο και στη συνέχεια τουλάχιστον κάθε δεύτερο έτος.
- 2.5 Νέα αντίγραφα του κώδικα πρέπει να τίθενται στη διάθεση κάθε υπαλλήλου όταν γίνονται αλλαγές στον κώδικα.

### **3. ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΟΥ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ**

- 3.1 Αντίγραφο του κώδικα πρέπει να είναι διαθέσιμο στους ακόλουθους δικτυακούς τόπους:
  - (a) [www.](#) (συμπληρώστε τη διεύθυνση της ιστοσελίδας του χώρου σας)
  - (b) [www.mgv.org.au](#)
- 3.2 Ένα εκτυπωμένο αντίγραφο του Κώδικα πρέπει να διατίθεται στους πελάτες κατόπιν αιτήματος.

### **4. ΜΗΤΡΩΟ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΣΤΟΙΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ**

- 4.1 Το μητρώο υπεύθυνου στοιχηματισμού πρέπει να τηρείται στο Venue και να τίθεται στη διάθεση των επιθεωρητών του VCGLR κατόπιν αιτήματος.
- 4.2 Αυτός ο Χώρος πρέπει να διασφαλίζει ότι οι λεπτομέρειες όλων των περιστατικών και παρεμβάσεων υπεύθυνου στοιχηματισμού καταγράφονται στο μητρώο υπεύθυνου στοιχηματισμού, συμπεριλαμβανομένων:
  - (a) ημερομηνία και ώρα που συνέβη το περιστατικό·
  - (b) λεπτομέρειες του συμβάντος·
  - (c) λεπτομέρειες σχετικά με την παρέμβαση που έγινε για την αντιμετώπιση του συμβάντος·
  - (d) λεπτομέρειες σχετικά με την απάντηση του πελάτη στην παρέμβαση, εάν είναι γνωστή
  - (e) ημερομηνία και ώρα καταχώρισης της εγγραφής στο μητρώο υπεύθυνου στοιχηματισμού· και
  - (f) το όνομα του φυσικού προσώπου, εάν αυτό παρέχεται οικειοθελώς από το εν λόγω άτομο.
- 4.3 Αυτός ο Χώρος πρέπει να διατηρεί τις πληροφορίες στο μητρώο υπεύθυνου στοιχηματισμού για τουλάχιστον έξι μήνες από την ημέρα που καταχωρήθηκαν στο μητρώο υπεύθυνου στοιχηματισμού.
- 4.4 Οι πληροφορίες στο μητρώο υπεύθυνου στοιχηματισμού μπορούν να διατεθούν σε έναν Λειτουργό Υποστήριξης Χώρου για σκοπούς εκπαίδευσης και ανάπτυξης, υπό την προϋπόθεση ότι οι πληροφορίες δεν περιλαμβάνουν το όνομα ή τα χαρακτηριστικά



ταυτοποίησης οποιουδήποτε πελάτη.

## 5. ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ ΠΑΙΓΝΙΩΝ

- 5.1 Αυτός ο χώρος έχει διορίσει κάποιο προσωπικό ως RGOs:
- (a) οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τον Κώδικα και το Πρόγραμμα Αυτοαποκλεισμού σε αυτόν τον Χώρο,
  - (b) που έχουν ολοκληρώσει την προβλεπόμενη υπεύθυνη υπηρεσία εκπαίδευσης τυχερών παιχνιδιών, και
  - (c) Ένας από τους οποίους θα είναι διαθέσιμος στην περιοχή των μηχανών τυχερών παιχνιδιών ανά πάσα στιγμή οι μηχανές τυχερών παιχνιδιών είναι διαθέσιμες για παιχνίδια.
- 5.2 Πρέπει να υπάρχει μια πινακίδα σε περίοπτη θέση στην περιοχή της παιγνιομηχανής που να ενημερώνει ότι ένα RGO είναι διαθέσιμο για βοήθεια ανά πάσα στιγμή.
- 5.3 Ένας RGO πρέπει να λαμβάνει όλα τα εύλογα μέτρα για:
- (a) παρακολουθεί την περιοχή της παιγνιομηχανής και διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τον νόμο, τους κανονισμούς και τον παρόντα κώδικα.
  - (b) διασφαλίζουν ότι το προσωπικό καταγράφει περιστατικά υπεύθυνου στοιχηματισμού και παρεμβάσεις στο μητρώο υπεύθυνων στοιχημάτων.
  - (c) παρατηρεί τους πελάτες που επιδεικνύουν συμπεριφορά που συνάδει με βλάβη από τα τυχερά παιχνίδια και παρέχει βοήθεια, όπως απαιτείται.
  - (d) παροχή συμβουλών στο προσωπικό σχετικά με τη βλάβη από τα τυχερά παιχνίδια και τον τρόπο αντίδρασης σε ενδείξεις βλάβης από τα τυχερά παιχνίδια: και
  - (e) να απαντήσουμε σε ερωτήσεις πελατών και παράπονα σχετικά με την προμήθεια τυχερών παιχνιδιών σε αυτόν τον Χώρο.

## 6. ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΜΕ ΠΕΛΑΤΕΣ – ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΠΑΪΚΤΕΣ

- 6.1 Το προσωπικό του χώρου πρέπει να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να γνωρίζει τους πελάτες και τι είναι συνηθισμένο για κάθε πελάτη όταν παίζει παιγνιομηχανές. Το προσωπικό του χώρου θα πρέπει να ενθαρρύνει τους πελάτες να αισθάνονται άνετα να τους πουν εάν αντιμετωπίζουν δυσκολίες. Αυτό θα βοηθήσει το προσωπικό να προσδιορίσει εάν ένας πελάτης είναι ευάλωτος σε προβλήματα τζόγου σε μια συγκεκριμένη χρονική στιγμή και εάν η παρέμβαση είναι κατάλληλη.
- 6.2 Αυτός ο χώρος πρέπει να διασφαλίζει ότι η επικοινωνία με τους πελάτες δεν θα:



- (a) να παρακινήσει έναν πελάτη να εισέλθει ή να παραμείνει στην περιοχή της παιγνιομηχανής.
- (b) να παρακινούν σε παιχνίδια με μηχανές τυχερών παιχνιδιών (με εξαίρεση την επικοινωνία που αποτελεί μέρος νόμιμου προγράμματος αφοσίωσης), ή
- (c) ενισχύουν ή ενθαρρύνουν πλάνες ή παρανοήσεις σχετικά με τις μηχανές τυχερών παιχνιδιών, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, των εξής:
  - (i) λέγοντας σε έναν πελάτη ότι μπορεί να κερδίσει χρήματα παίζοντας μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών.
  - (ii) λέγοντας σε έναν πελάτη ότι ένα τζάκποτ παιγνιομηχανής ή μηχανής τυχερών παιχνιδιών έχει ή δεν έχει πληρώσει, ή ότι οφείλεται να πληρώσει, κέρδη.
  - (iii) συζητώντας την τύχη ή τις δεισιδαιμονίες.
  - (iv) λέγοντας σε έναν πελάτη ότι μια «παρ' ολίγον απώλεια» σημαίνει ότι το μηχάνημα τυχερών παιχνιδιών πρόκειται να πληρώσει κέρδη.
  - (v) υπονοώντας ή ενθαρρύνοντας την πεποίθηση ότι μια περιστροφή σε μια παιγνιομηχανή δεν είναι ανεξάρτητη από μια άλλη περιστροφή σε αυτήν την παιγνιομηχανή.
  - (vi) υπονοώντας ή ενθαρρύνοντας την πεποίθηση ότι υπάρχουν στρατηγικές που μπορεί να χρησιμοποιήσει ένας πελάτης για να κερδίσει όταν παίζει μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών (για παράδειγμα, αυξάνοντας ή μειώνοντας το ποσό στοιχήματος ανά γραμμή ή τον αριθμό των γραμμών στις οποίες γίνεται ένα στοιχήμα), ή
  - (vii) λέγοντας σε έναν πελάτη ότι αξίζει να κερδίσει.

6.3 Αυτός ο χώρος πρέπει να λάβει εύλογα μέτρα για να διασφαλίσει ότι η επικοινωνία με τους πελάτες δεν ενθαρρύνει το εντατικό και παρατεταμένο παιχνίδι με μηχανές τυχερών παιχνιδιών.

6.4 Με εξαίρεση τη σήμανση FTPOS, αυτός ο χώρος δεν πρέπει να παρακινεί έναν πελάτη να:

- (a) ανάληψη χρημάτων ή ανάληψη περισσότερων χρημάτων από ταμειακή διευκόλυνση· ή
- (b) να εγκαταλείψει τον χώρο για να λάβει χρήματα, ή να λάβει περισσότερα χρήματα, για να μπορέσει ο πελάτης να παίξει, ή να συνεχίσει να παίζει, μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών.

6.5 Ωστόσο, αυτός ο χώρος μπορεί να κατευθύνει έναν πελάτη σε ταμειακή διευκόλυνση όταν του ζητηθεί από έναν πελάτη.



## 7. ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΜΕ ΠΕΛΑΤΕΣ – ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ ΟΤΑΝ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΣΗΜΑΔΙΑ ΔΥΣΦΟΡΙΑΣ

- 7.1 Αυτός ο Χώρος πρέπει να λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για να διασφαλίσει ότι ο χώρος των παιγνιομηχανημάτων και οι είσοδοι στην περιοχή των παιγνιομηχανημάτων παρακολουθούνται ανά πάσα στιγμή που τα παιγνιομηχανήματα είναι διαθέσιμα για τυχερά παιχνίδια.
- 7.2 Αυτός ο Χώρος πρέπει να λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για να διασφαλίσει ότι οι πελάτες στην περιοχή των παιγνιομηχανημάτων παρακολουθούνται τακτικά για να παρακολουθούν τη συμπεριφορά που είναι συνεπής με τη βλάβη από τα τυχερά παιχνίδια. Η συμπεριφορά που συνάδει με τη βλάβη από τα τυχερά παιχνίδια μπορεί να περιλαμβάνει, αλλά δεν περιορίζεται σε:
- (a) προσέγγιση του προσωπικού και αναζήτηση πληροφοριών σχετικά με υπηρεσίες προβληματικού τζόγου·
  - (b) λέγοντας στο προσωπικό ότι ο πελάτης έχει πρόβλημα με τα τυχερά παιχνίδια του.
  - (c) εμφάνιση σημείων δυσφορίας ή απaráδεκτης συμπεριφοράς·
  - (d) ενεργώντας επιθετικά ή με απροκάλυπτα αντικοινωνικό ή συναισθηματικό τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της σωματικής επίθεσης σε παιγνιομηχανές ή του κλάματος μετά την απώλεια χρημάτων·
  - (e) τυχερά παιχνίδια καθημερινά για μεγάλο χρονικό διάστημα και δυσκολία αναχώρησης σε ώρες κλεισίματος.
  - (f) τυχερά παιχνίδια για υπερβολικά μεγάλες χρονικές περιόδους χωρίς διακοπή.
  - (g) ζητώντας να δανειστεί χρήματα από το προσωπικό.
  - (h) παίζοντας πολλές μηχανές τυχερών παιχνιδιών ταυτόχρονα.
  - (i) κράτηση παιγνιομηχανής για να παίξετε άλλη παιγνιομηχανή.
  - (j) αποφυγή επαφής κατά τη διάρκεια του τζόγου και μη επικοινωνία και άγνοια του περιβάλλοντος. και
  - (k) αρνούνται να κάνουν ένα διάλειμμα μακριά από την περιοχή των μηχανών τυχερών παιχνιδιών αφού τους ζητηθεί να το πράξουν.
- 7.3 Εάν το προσωπικό του χώρου παρατηρήσει οποιαδήποτε συμπεριφορά που συνάδει με βλάβη από τυχερά παιχνίδια, συμπεριλαμβανομένων όσων αναφέρονται στην παράγραφο 7.2., η RGO πρέπει να αξιολογήσει την κατάσταση και να παρέμβει με τρόπο που η RGO θεωρεί κατάλληλο. Η παρέμβαση μπορεί να λάβει τη μορφή ενός ή περισσότερων από τα ακόλουθα:
- (a) ενθάρρυνση του πελάτη να εξετάσει τις διαθέσιμες προσφορές τροφίμων ή ποτών στον Χώρο, οι οποίες θα επέτρεπαν ένα διάλειμμα στο παιχνίδι από



τις μηχανές τυχερών παιχνιδιών.

- (b) προσφέροντας στον πελάτη αναψυκτικά (π.χ. τσάι ή καφέ) σε ένα πιο ήσυχο, πιο ιδιωτικό μέρος του χώρου τυχερών παιχνιδιών, όπου ο πελάτης έχει την ευκαιρία να ζητήσει κατάλληλες πληροφορίες υποστήριξης με εμπιστευτικό τρόπο.
- (c) βοηθώντας τον πελάτη με την οργάνωση του ταξιδιού προκειμένου να αναχωρήσει από τον Χώρο,
- (d) παροχή πληροφοριών στους πελάτες σχετικά με την υποστήριξη τυχερών παιχνιδιών, και
- (e) επεξήγηση του τρόπου λειτουργίας του Προγράμματος Αυτοαποκλεισμού και παροχή πληροφοριών σχετικά με τον τρόπο πρόσβασης στο Πρόγραμμα.

- 7.4 Αυτός ο χώρος δεν πρέπει να ενθαρρύνει ή να παρακινεί έναν πελάτη να συμμετάσχει σε εντατικό ή παρατεταμένο παιχνίδι με μηχανές τυχερών παιχνιδιών.
- 7.5 Εάν ένας πελάτης έχει παρατηρηθεί να παίζει παιγνιομηχανές για παρατεταμένο χρονικό διάστημα χωρίς διακοπή, η RGO θα εξετάσει πρώτα το ενδεχόμενο να ζητήσει από τον πελάτη να κάνει ένα διάλειμμα από την περιοχή της παιγνιομηχανής πριν από οποιαδήποτε άλλη παρέμβαση.
- 7.6 Εάν έχει συμβεί αλληλεπίδραση και αυτή η αλληλεπίδραση έχει διαπιστώσει ότι ο πελάτης είναι θυμωμένος ενώ παίζει ή έχει ζητήσει βοήθεια ως συνέπεια του παιχνιδιού του, η RGO θα εξετάσει πρώτα το ενδεχόμενο να ζητήσει από τον πελάτη να κάνει ένα διάλειμμα από την περιοχή της παιγνιομηχανής πριν από οποιαδήποτε άλλη παρέμβαση.

## **8. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΧΩΡΟΥ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ**

- 8.1 Αυτός ο χώρος πρέπει να διασφαλίσει ότι το προσωπικό δεν παίζει μηχανές τυχερών παιχνιδιών σε αυτόν τον χώρο σε μια προγραμματισμένη ημέρα εργασίας.
- 8.2 Αυτός ο χώρος πρέπει να παρέχει πληροφορίες στο προσωπικό, ώστε να γνωρίζει τον αυξημένο κίνδυνο βλάβης από τα τυχερά παιχνίδια.

## **9. ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΜΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΟΥ ΤΖΟΓΟΥ**

Αυτός ο χώρος πρέπει να διασφαλίζει ότι η διοίκηση και οι RGO συναντώνται με τον καθορισμένο εργαζόμενο υποστήριξης του χώρου τουλάχιστον μία φορά κάθε έξι μήνες.

## **10. ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ**

- 10.1 Αυτός ο χώρος δεν πρέπει να ενθαρρύνει έναν πελάτη να παίζει πολλά μηχανήματα τυχερών





παιχνιδιών ταυτόχρονα.

- 10.2 Αυτός ο χώρος πρέπει να λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για να αποθαρρύνει έναν πελάτη από την κράτηση ενός μηχανήματος τυχερών παιχνιδιών για να παίξει ένα άλλο μηχάνημα τυχερών παιχνιδιών.
- 10.3 Κατά τις ώρες λειτουργίας των εγκαταστάσεων τροφίμων και ποτών εκτός του χώρου των παιγνιομηχανών, αυτός ο χώρος πρέπει να διασφαλίζει ότι ένας πελάτης μπορεί να παραγγείλει και να σερβιριστεί φαγητό και ποτό χωρίς να χρειάζεται να εισέλθει στον χώρο των παιγνιομηχανών.
- 10.4 Αυτός ο Χώρος μπορεί να προσφέρει σε έναν πελάτη που κάθεται ή παίζει ένα μηχάνημα τυχερών παιχνιδιών φαγητό ή ποτό, υπό την προϋπόθεση ότι προσφέρεται ως μέρος μιας αλληλεπίδρασης με αυτόν τον πελάτη και όχι ως κίνητρο για να στοιχηματίσει ή να παραμείνει περισσότερο στο μηχάνημα τυχερών παιχνιδιών.